

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยว  
อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย  
FOREIGNER TOURISTS' SATISFACTION WITH  
SUKHOTHAI HISTORICAL PARK

กัลยาณี ทองงาม \*

เทเวศร์ ปิริยะพจนท \*\*

สุนทรดี นิ่มเนติพันธ์ \*\*\*

Kalayanee Thongngam \*

Tawate Piriypoen \*\*

Sumonratee Nimnatipun \*\*\*

### Abstract

The purposes of this research were to study and to compare the satisfaction of foreign tourists to the Sukhothai Historical Park in overall and the service of four aspect: the artistic value, the management, the services provider personnel, and location and facilities. The sample group of this research was 400 foreign tourists who visited Sukhothai Historical Park, divided by sex, age, and continent. The tool used for data gathering is a five - scale rating questionnaire. Arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Scheffe's method were utilized for data analysis.

The results of the research were as follow:

1. Foreign tourists satisfy to visit the Sukhothai Historical Park in both overall and individual aspect.
2. There is no difference between the satisfaction of male and female tourists who visited the Sukhothai Historical Park, but when consider individual satisfaction aspect we've found the difference in the location service and facilities aspect at significant level of .05
3. There is no difference among the overall satisfaction of foreign tourists at different ages at significant level of .05, but when consider individual satisfaction aspect we've found the difference in the artistic value, the foreign tourists ages range 31-45 years and over 61 years were satisfied with different ages 46-60 years at significant level of .05
4. There is a difference among the overall satisfaction of foreign tourists from each continent, and when consider individual satisfaction aspect we've found the difference in the artistic value, the management, and the services provider personnel at significant level of .05

**Keyword :** Foreigner Tourists' Satisfaction , Sukhothai historical park

\* บัณฑิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัย

\*\* รองศาสตราจารย์ ภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประธานควบคุมปริญาานิพนธ์

\*\*\* อาจารย์ ดร.ภาควิชาสันนทาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรรมการควบคุมปริญาานิพนธ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุและทวีป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก
2. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุในช่วง 31-45 ปีและช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแตกต่างกับช่วงอายุ 46-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีทวีปต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีทวีปต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

#### ภูมิหลัง

กิจกรรมการท่องเที่ยวจัดเป็นกิจกรรมนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง (Leisure Time) กับการเดินทาง (Travel) เพื่อแสวงหาความเพลิดเพลินใจ เสริมสร้างอารมณ์สุข ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิต ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544: 18) อีกทั้งการท่องเที่ยวยังเป็นพฤติกรรมของคนเราที่ต้องการแสวงหาความสุข ความรู้ ความเพลิดเพลิน หรือประสบการณ์ชีวิตได้อย่างกว้างขวาง

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ด้านการขนส่ง ที่พัก อาหารและธุรกิจนำเที่ยว และที่เกี่ยวข้องโดยอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้า รวมเป็นการซื้อสินค้าและบริการ และสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ถือเป็นการส่งสินค้าออก อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็น

แหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญ ทั้งการลงทุนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากผลประโยชน์จะตกอยู่ภายในประเทศ ยังช่วยสร้างงานอาชีพ เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงิน ขณะที่ด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนที่ช่วยลดความตึงเครียด พร้อมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือนและเจ้าของท้องถิ่น (น้ำชาติ ประชาชีน. 2553: ออนไลน์)

อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ดำเนินการโดยสำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัยจัดเป็นแหล่งนันทนาการท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุและศาสนา ถือเป็นมรดกสำคัญในอดีตที่มนุษย์สร้างสรรค์ขึ้น อันมีค่าทางประวัติความเป็นมา ลักษณะทางศิลปกรรมและความเชื่อถือศรัทธา (สาวิตรี พิณพวง. 2543:16) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สะดวกต่อการเดินทาง อีกทั้งมีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีการประชาสัมพันธ์ทางเอกสารแนะนำและทางเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังมีการจัดการบริการทางการศึกษา ได้แก่ จัดบรรยายทางวิชาการ จัดบรรยายนำชมอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดนิทรรศการพิเศษ ให้บริการยืมนิทรรศการ ภาพถ่าย สไลด์ วีดีโอ หนังสือห้องสมุด และร้านจำหน่ายหนังสือ ภาพโปสการ์ด และของที่ระลึกเมืองสุโขทัย จึงทำให้มีชาวต่างชาติเดินทางไปท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มจะเพิ่มปริมาณขึ้นทุกปี

แต่เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยได้รับผลกระทบจากการชุมนุมที่ยืดเยื้อสร้างความวิตกให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ยังมีความเข้าใจประเทศไทยน้อยมาก เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยลดน้อยลง จึงทำให้คณะรัฐมนตรีเศรษฐกิจหรือมาตรการฟื้นฟูการท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว เพื่อเรียกความเชื่อมั่นจากชาวต่างชาติกลับมาให้เร็วที่สุด (สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์. 2553: ออนไลน์)

จากเหตุผลและสภาพปัญหาที่กล่าวมา จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงในด้านการบริหารและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว สังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศชาติ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ตามตัวแปร เพศ อายุและทวีป

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดดำเนินการของอุทยาน

ประวัติศาสตร์สุโขทัยให้มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐในการฟื้นฟูด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 245,607 คน (สำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย. เทียบเคียงข้อมูลปี พ.ศ. 2552)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มโดยเทียบจากตารางประมาณการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) ได้จำนวน 384 คน ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้มากกว่าที่กำหนดไว้จากตารางคือ 400 คน และโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุและทวีป
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

## สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีทวีปต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแตกต่างกัน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือประกอบการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูล ที่ได้จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และทวีป มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย แบบสอบถามมีข้อความให้นักท่องเที่ยวแสดงความรู้สึกของความพึงพอใจ โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของเทอร์สโตนและเซฟ (เทเวศร์ พิริยะพณท์. 2545: 57; อ้างอิงจาก Thurstone & Chave. 1929) ได้แก่ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามที่ปรากฏในตอนี่ 2

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการสำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าความถี่ร้อยละจากแบบสอบถามตอนที่ 1 คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทั่วไปของตัวแปรอิสระ เพศ อายุและทวีป แล้วนำเสนอข้อมูลรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แล้วนำเสนอข้อมูล รูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-Analysis of Variance) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2 ข้อ 3 และกรณีผลการทดสอบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549: 201) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
4. นำแบบสอบถามในตอนี่ 3 คือ ข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปแต่ละด้านแล้วนำเสนอในรูปความเรียง

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการ ด้าน

บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม เพศ อายุและทวีป ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 และเพศชาย มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคืออายุ 31-45 ปี มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 อายุ 46-60 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และที่น้อยที่สุดคืออายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากยุโรป มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือออสเตรเลีย มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เอเชีย มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 และน้อยที่สุดคืออเมริกาเหนือ มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุและทวีป สรุปได้ดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุในช่วง 31-45 ปีและช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย แตกต่างกับช่วงอายุ 46-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในทวีปต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณค่าทางศิลปกรรม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากยุโรปและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากเอเชีย มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากอเมริกาเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากยุโรปและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากออสเตรเลีย มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากอเมริกาเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากยุโรป มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยาน

ประวัติศาสตร์สุโขทัยแตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากอเมริกาเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 3** สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย 4 ด้าน จากแบบสอบถามปลายเปิด แต่เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเป็นส่วนน้อยและไม่ครบทุกด้าน โดยมีข้อเสนอแนะแต่ละด้านโดยรวม ดังนี้

1. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ไม่มีข้อเสนอแนะ
  2. ด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวต้องการให้มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยให้มากกว่านี้
  3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวต้องการให้มีบุคลากรที่มีความชำนาญในด้านภาษาหลาย ๆ ภาษาเพิ่มขึ้น
  4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวต้องการให้มีการปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำทั้งด้านในอุทยานและด้านนอกอุทยาน ส่วนป้ายบอกเส้นทางในการเข้าชมสถานที่ยังมีน้อย
- นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านอื่นๆ ประกอบด้วย ต้องการให้เปิดการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยในเวลากลางคืน

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตั้งใจมาท่องเที่ยวและชมอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ซึ่งเป็นเจตคติในพื้นฐานเบื้องต้นที่ดีของนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว อีกทั้งสุโขทัยเป็นเมืองท่องเที่ยวและเป็นเมืองมรดกโลก รัฐบาลและท้องถิ่นให้การดูแลเป็นอย่างดี จึงทำให้สภาพบรรยากาศของโบราณสถานยังคงสภาพความงามดั้งเดิมเป็นที่น่าประทับใจและการจัดการท่องเที่ยวของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยเป็นที่ดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ. (2550: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมและเป็นรายด้านตามตัวแปรเพศ อายุและทวีป สรุปได้ดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมโบราณสถานส่วนใหญ่มีความคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับจากการท่องเที่ยวอยู่แล้ว คือ ได้



ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ได้ชมสถาปัตยกรรม ที่สวยงามและทรงคุณค่า บุคคลทุกเพศ มีโอกาสศึกษาหาประสบการณ์ได้อย่างทัดเทียมกันและเป็นอิสระ เมื่อได้รับรู้สภาพแวดล้อมและประสบการณ์ต่าง ๆ เหมือนกัน ย่อมมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตวิไล (2548: 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนด้านการใช้บริการสาธารณะมากกว่าเพศชาย จึงทำให้มองต่างมุมกับเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (วัฒนาเพ็ชรวงศ์, 2542: 18; อ้างอิงจาก วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2536: 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลก ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

2.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม นักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุในช่วง 31-45 ปีและช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีการมองคุณค่าทางศิลปกรรมของนักท่องเที่ยวทั้งสองช่วงอายุทัดเทียมกัน อาจเป็นเพราะช่วงอายุ 31-45 ปี มีความสนใจศึกษาและเข้าใจในด้านศิลปกรรมมากยิ่งขึ้น ทำให้มีแนวคิดคล้ายคลึงไปในทางเดียวกัน ซึ่งแตกต่างกับช่วงอายุ 46-60 ปี ที่มีประสบการณ์การเรียนรู้ ความรู้สึกทางด้านศิลปกรรมเปลี่ยนไปตามการรับรู้ของอายุ ปัจจัยของอายุจึงมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและความพึงพอใจ จึงทำให้มีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริจิตรา ฤกษ์บ้าย (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

2.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีทวีปต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คนแต่ละทวีปมีวัฒนธรรมรูปแบบการศึกษา การดำรงชีวิตไม่เหมือนกัน จึงทำให้การมาเที่ยวชมของนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ความประทับใจในแต่ละด้านต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2543: 19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีทวีปต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วัฒนธรรมการดำรงชีวิตของทั้ง 4 ทวีปที่แตกต่างกัน โดยออสเตรเลียมีแนวคิดและรูปแบบการดำรงชีวิตที่คล้ายคลึงกับยุโรป เนื่องจากการอยู่ภายใต้อิทธิพลของอังกฤษมาช้านานแล้ว จึงทำให้มีการคาดหวังต่อการเดินทางท่องเที่ยวในทุก ๆ ด้านว่าจะได้รับความพึงพอใจมากที่สุด นักท่องเที่ยวที่มาจากยุโรปมีแนวคิดด้านคุณค่าทางสถาปัตยกรรมที่คล้ายคลึงกับเขียอนเนื่องจากทวีปยุโรปก็มีสถาปัตยกรรมที่สวยงามและ



โด่งดังเป็นที่รู้จักทั่วโลก จึงทำให้การมองคุณค่าทางศิลปกรรมไม่ต่างกัน ส่วนอเมริกาเหนือ เป็นทวีปที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูให้เติบโตขึ้นมาด้วยการช่วยเหลือตัวเองทุก ๆ ด้าน จึงไม่คาดหวังที่จะได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ในระดับสูง แต่มุ่งหวังจะได้รับความประทับใจกับความงามของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นที่ตั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระศักดิ์ คณะบุรณ์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกอุทยานแห่งชาติศรีสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างของภูมิสำเนา มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ควรช่วยกันทำนุบำรุงและรักษาไว้ เพื่อคงสภาพโบราณสถานให้ได้ดังเดิมมากที่สุด
2. ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย เพื่อดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวให้มากกว่านี้
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่มีความรู้ความชำนาญในหลาย ๆ ภาษา เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการความรู้แก่นักท่องเที่ยว
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำทั้งด้านในอุทยานและด้านนอกอุทยานและเพิ่มปริมาณห้องน้ำให้เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และส่วนป้ายบอกเส้นทางการเดินชมควรเพิ่มจำนวนให้เห็นชัดเจนมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย
2. ควรศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

### บรรณานุกรม

- ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล. (2548). ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวไทย. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทเวศร์ พิริยะพณณ์. (2545). การวิจัยทางพลศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS. กรุงเทพฯ: วี.อินเทอร์พรีน.
- นำชาติ ประชาชื่น. (2551, 12 สิงหาคม). ความสำคัญของการท่องเที่ยว. ข่าวสด. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2553, จาก [http://news.sanook.com/education/education\\_296632.php](http://news.sanook.com/education/education_296632.php)
- ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยว พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). พฤติกรรม และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ “13”. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม : มूलฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ คณะบุรณ์. (2547). ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกอุทยานแห่งชาติศรีสขาลัย จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารทรัพยากรป่าไม้). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการชุมชน และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาวตรี พิสนพวงศ์. (2543). โบราณสถานกับการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริจิตรา ฤกษ์ปาย. (2550). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยว เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. ปรินญาณพนธ์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์. (2553). มาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวไทย กับเสียงสะท้อนการนำไปใช้. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2553, จาก <http://thainews.prd.go.th>
- สำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย. (2552) อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย. เอกสารแนะนำ.
- Deleo, Catherine Ann. (1983, May). Interrelationships Between Job Satisfaction and Leisure Satisfaction for Municipal Recreation Director in New England. **Dissertation Abstracts International**. 43 (12): 3638A.
- Fitzerrald, Michael R; & Robert F Durant (1980). "Citizen Evaluation and recreation in New York. **Dissertation Abstract International**. 44(10): 30-40.
- Young, R.A. & M.L. Flower. (1978). *Users of and Patterns Satisfactions and Recommendations*. **Forest research report**. University of Llinois.